



CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLAUSULA PRIMERA. DEFINICIONES. Para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, se entiende que las siguientes expresiones significan:

1.1. - Empresa: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. – TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P.

1.2. – Acometida de acueducto: Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste. (Actualizado Decreto 229/02).

1.3. - Acometida de alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector. (Actualizado Decreto 229/02).

1.4. - Acometida clandestina o fraudulenta: Acometida de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Empresa.

1.5.- Aforo de agua. Procedimiento para estimar la cantidad de agua que se consume en un inmueble en un determinado periodo de tiempo, de acuerdo con sus hábitos de consumo y puntos potables.

1.6.- Area común: Es toda distribución de la red hidráulica y aquellos usados depósitos para almacenamiento de agua potable en el espacio existente entre las viviendas agrupadas físicamente o en bloques cerrados, en las cuales se conjugan zonas de recreación, zonas de uso social, zonas verdes, parqueaderos, sótanos y azoteas.

1.7.- Asentamiento subnormal: Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana. (Actualizado Decreto 229/02).

1.8. - Aportes de conexión: Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión (Resolución CRA 151 de 2001).

1.9.- Cámara del registro: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios. (Actualizado Decreto 229/02).

1.10- Caja de Inspección o registro de aguas residuales: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular. (Actualizado Decreto 229/02).

1.11.- Caracterización de las aguas residuales: Determinación de las características físicas, químicas y biológicas de las aguas usadas y eliminadas a través de la red de alcantarillado sanitario.

1.12. - Costos Directos de Conexión: Son los costos en que debe incurrir la entidad prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red existente por conceptos de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. También se deben considerar como costos directos de conexión los diseños, interventoría restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos en caso de presentarse.

1.13. - Consumo: Cantidad de metros cúbicos de agua utilizada por el usuario en un período determinado.



1.14.- Conexión temporal: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente. (Nueva D.229/02).

1.15.- Conexión errada de alcantarillado: Todo empalme de un canal de agua lluvia a la red de alcantarillado, que solo tiene función sanitaria.

1.16. - Consumo estimado: Es el consumo calculado para un periodo determinado de acuerdo con las posibilidades que permite la ley 142 y la regulación para acueducto y saneamiento básico.

1.17. - Consumo facturado: Consumo liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, producto de un valor estimado o registrado mediante lectura de medidor.

1.18. - Consumo medido: Consumo determinado con base en la diferencia entre el registro o lectura actual y el registro o lectura anterior del medidor.

1.19. – Consumo Básico: Es el destinado a satisfacer las necesidades esenciales de consumo de las familias, cuyo valor es definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Hasta tanto no se expidan normas que lo modifiquen el valor del consumo básico es equivalente a 20 m³ por usuario mes.

1.20.- Consumo Complementario: Es el consumo ubicado entre 20 m³ y 40 m³ mensuales.

1.21.- Consumo Suntuario: Es el consumo mayor a 40 m³ mensuales.

1.22.- Consumo promedio: Consumo determinado con base en el consumo histórico válido medido en los últimos seis períodos de facturación de un inmueble o con base en los períodos anteriores de usuarios en circunstancias similares.

1.23.- Contrato de Concesión: Son los contratos que celebra la empresa y las entidades territoriales con el objeto de regular las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en distintos municipios. (Art.39.3 L.142/94 y art. 32 L.80/93)

1.24.- Corte del servicio de acueducto: Pérdida del derecho del servicio de acueducto que implica retiro de la acometida y del medidor.

1.25- Derivación fraudulenta: Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio. (Actualizado D.229/02).

1.26. - Descarga accidental: Vertimiento no intencional que supera las limitaciones establecidas por la autoridad competente para los vertimientos líquidos.

1.27. - Desecho doméstico: Descarga líquida al sistema de alcantarillado cuyas características físicas y químicas son las propias del uso residencial.

1.28. - Desviaciones significativas del consumo: Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimensual, o de los últimos seis (6) períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);

c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio.

Si el consumo llegara a encontrarse fuera de esos límites señalados, se entenderá que existe una desviación significativa.

Parágrafo: en zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

1.29.- Factura de servicios públicos: Es la cuenta que la Empresa entrega o remite al suscriptor o usuario, por causa del consumo en un lapso determinado, y demás servicios inherentes en desarrollo del presente contrato (Art. 14.9. Ley 142 de 1994).

1.30. - Fuga imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interna de un inmueble que se detecta solamente mediante instrumentos técnicos apropiados tales como geófonos o sonid kit, no detectable directamente por los sentidos.

1.31. - Fuga perceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y detectable directamente por los sentidos (visión, oído, tacto).

1.32.- Factor de contribución. Es el excedente que pagan los usuarios de estrato 5 y 6 y de los sectores industriales y comerciales para cubrir los subsidios de los estratos 1, 2 y 3.

1.33.- Factor de Subsidio. Es el descuento que se le hace a los usuarios de estratos 1, 2 y 3 sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico.

1.34.- Factura conjunta. Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el parágrafo del Artículo 147 de Ley 142 de 1994.

1.35.- Independización del servicio: Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes. (Nueva D.229/02).

1.36.- Inquilinato: Edificación ubicada en los estratos bajo bajo (I), bajo (II), medio bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios. (D.229/02).

1.37.- Instalación interna de acueducto del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que terminan en puntos potables con grifos incorporados que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control. (Actualizado D229/02).

1.38.- Instalaciones interna de alcantarillado del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado. (Actualizado D229/02).

1.39. - Lectura: Registro del consumo, en metros cúbicos, que marca el medidor.



1.40.- Macromedidor. Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de acueducto (captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros).

1.41. - Medidor: dispositivo mecánico o magnético que mide el consumo que se hace del agua proveída por el acueducto.

1.42.- Medidor individual: Dispositivo mecánico o magnético que mide el consumo de una unidad habitacional o de una unidad no residencial.

1.43. - Medidor colectivo: dispositivo mecánico o magnético que mide el consumo de más de una unidad habitacional o no residencial, independiente que no tiene medición individual. El consumo registrado en un medidor colectivo se realiza en virtud de un contrato.

1.44.- Medidor general o totalizador: Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales. (Actualizado D229/02).

1.45.- Multiusuario: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes. (D.229/02)

1.46. - Período de facturación: Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. Para los efectos de este contrato fluctuará entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días.

1.47.- Petición: Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la Empresa, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la Empresa respecto de uno o más suscriptores en particular.

1.48.- Póliza: Número de identificación del cliente del usuario ante la Empresa.

1.49. - Queja: Medio por el cual el usuario o suscriptor, pone de manifiesto su inconformidad ante Empresa, con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio

1.50. - Reclamación: Es una actuación preliminar del suscriptor, usuario y/ o consumidor, mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en las presentes condiciones generales, en la Ley 142 de 1994, en el Código Contencioso Administrativo, y en las disposiciones reglamentarias.

1.51. - Reconexión: Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había cortado.

1.52. - Recurso: Es un instrumento jurídico que tiene a su disposición el usuario para expresar sus inconformidades respecto de las decisiones que adopte la Empresa, para obligarla a que las revise, siempre que las mismas afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Art. 154 de la Ley 142 de 1994).

1.53. - Red de distribución de acueducto: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.



1.54. - Red de alcantarillado: Conjunto de tuberías accesorios o estructuras o equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

1.55. - Registro de suspensión o llave de suspensión: Dispositivo situado en la cámara de registro antes del medidor que permite la suspensión del servicio de un inmueble, situado en la cámara del medidor.

1.56. - Reinstalación: Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido.

1.57. - Revisión previa: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la Empresa para detectar las causas de las desviaciones significativas en los consumos según el patrón o promedio de consumo histórico normal de cada usuario o por cuenta de las incidencias que los lectores reporten en la toma de lectura.

1.58.- Revisión Técnica: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la empresa para determinar el estado de la medición, acometida y demás instalaciones que hagan parte de las redes internas.

1.59. - Saneamiento Básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1994)

1.60. - Servicio no residencial: Es el destinado a satisfacer las necesidades de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificables como residenciales.

1.61.- Servicio provisional: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de servicio domiciliarias.

1.62.- Servicio Temporal: Es el que se presta en obras de construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

1.63.- Servicio de agua en bloque: Es el servicio suministrado por las Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios que se entrega y se factura en bloque a un tanque comunal, a partir del cual el comprador procede a distribuirlo.

1.64.- Servicio público domiciliario de acueducto: Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición, así como las actividades complementarias de que trata la Ley 142 de 1994 de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua (Art. 14.22 Ley 142 de 1994).

1.65.- Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección domiciliar municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta definición a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos (Art. 14.23 Ley 142 de 1994).

1.66.- Servicio residencial: Es el destinado a satisfacer las necesidades de hogares o núcleos familiares, incluyendo los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

1.67.- Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de servicio público. (Art. 14.31 Ley 142 de 1994).

1.68.- Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Art. 14.32 Ley 142 de 1994).



1.69.- Suspensión: Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en este contrato o en cualquiera de las normas vigentes relativas a servicios públicos domiciliarios.

1.70.- Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato: Son ante todo los consumidores que no son suscriptores del contrato; y que pueden resultar afectados o perjudicados con la solicitud de suspensión del servicio o terminación del contrato presentado por el suscriptor.

1.71.- Unidad habitacional: Casa o apartamento destinado a la vivienda de personas o núcleo familiar y que materialmente posee acceso independiente hacia la vía pública o a las zonas comunes de la unidad predial y sin comunicación interna con otro predio o unidad habitacional de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 675 de 2001.

Se entiende como “comunicación interna” todo acceso total y definido entre las partes básicas que conforman una unidad habitacional (sala, comedor, dormitorios, baños y cocina). Cuando la comunicación entre inmuebles se da por el patio, no se tiene en cuenta, ya que el patio de un predio hace parte del área común de todo inmueble.

1.72.- Unidad Comercial: Predio o local destinado a una labor mercantil o de explotación económica y donde se desarrollan actividades de intercambio de bienes y servicios.

1.73.- Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Art. 14.33 Ley 142 de 1994).

1.74.- Vertimiento Básico (VB). Corresponde a la porción del consumo básico de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.

1.75.- Vertimiento Complementario (VC). Corresponde a la porción del consumo complementario de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.

1.76.- Vertimiento Líquido. Cualquier descarga líquida hecha a un cuerpo de agua o a un alcantarillado.

1.77.- Vertimiento Suntuario (VS). Corresponde a la porción del consumo suntuario de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.

1.78.- Vivienda Mínima: Unidad básica de vivienda que goza de un espacio de uso múltiple cocina, baño, lavadero de ropas y adicionalmente como mínimo, una alcoba.

CLAUSULA SEGUNDA: REGIMEN LEGAL APLICABLE AL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: El contrato de servicios públicos, que regula la relación Empresa - suscriptor, usuario, propietario o consumidor, se regirá por las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001; o cualquier otra Ley que llegue a modificarlas, adicionarlas, reglamentarlas, derogarlas o subrogarlas a partir del momento de la modificación, adición, reglamentación, derogatoria o subrogación; por los Decretos 302 de 2000 y 229 de 2002, en cuanto no sean contrarios a la Ley y en lo que se encuentren vigentes; por las normas vigentes de regulación emanadas de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico o por el organismo que haga sus veces en especial por la Resolución 151 de 2001; por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios; por las condiciones uniformes que se señalan mediante este documento; y por las normas del Código de Comercio; del Código Civil; y del Código Contencioso Administrativo en cuanto al trámite del derecho de petición de acuerdo con el último inciso del artículo 153 de la Ley 142 de 1994.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán las condiciones especiales pactadas con los suscriptores y/o usuarios.

CLAUSULA TERCERA: OBJETO. El presente contrato tiene por objeto el que la Empresa preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en un inmueble en favor de un suscriptor, quien los disfrutará directamente o a través de un tercero siempre que se cumplan las condiciones técnicas fijadas



en el artículo 7 del Decreto 302 de 2000 o el plan de inversiones de la Empresa lo permita, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

En consecuencia, el SUScriptor, con la solicitud del servicio, acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación de los servicios públicos objeto de este contrato o que hayan sido fijadas por la Triple A para regular la relación con sus SUScriptores Y USUARIOS y, por lo tanto, se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas.

La empresa está dispuesta a prestar los servicios de acueducto y alcantarillado, para los efectos de este contrato, en los siguientes municipios: Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Galapa, y aquellos municipios con los cuales se logren acuerdos para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado; lo anterior sin perjuicio de las estipulaciones especiales que se establezcan para algunos de ellos.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la Empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

CLAUSULA CUARTA: PARTES DEL CONTRATO: Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, la Empresa y los suscriptores.

El suscriptor podrá disfrutar del servicio directamente, en cuyo caso tendrá además la calidad de usuario y/o consumidor; o a través de un tercero, quien tendrá entonces la calidad de usuario y/o consumidor.

La Empresa, los suscriptores, usuarios y consumidores se sujetarán a las condiciones del presente contrato, a las condiciones especiales en caso de llegarlas a pactar, y a las demás normas que constituyen el régimen legal aplicable al contrato de servicios públicos señalado en la cláusula anterior.

Serán también solidarios en los derechos y deberes del suscriptor, el propietario del inmueble o de la parte de éste en donde se presten los servicios públicos; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato; y los beneficiarios por adquisición del inmueble a través de remate, dación en pago o cualquier otra figura traslativa de dominio señalada en el Código Civil, y por lo tanto, usuarios y/o consumidores; y los demás usuarios y/o consumidores capaces, lo anterior en los términos previstos en el artículo 18 de la Ley 689/2001 y en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

CLAUSULA QUINTA: CONDICIONES DEL SUScriptor. La empresa está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor, cualquier persona capaz de contratar que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, o una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones técnicas de acceso a la prestación de los mismos y cumple las condiciones fijadas en la cláusula sexta de este contrato.

CLAUSULA SEXTA: EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO: Los servicios de Acueducto y Alcantarillado suministrados a un predio o unidad habitacional bajo una suscripción son de uso exclusivo para el mismo y no pueden ser distribuidos, cedidos, enajenados o vendidos a otro usuario, suscriptor, predio o unidad habitacional.

CLAUSULA SEPTIMA: CONDICIONES DE LA SOLICITUD. La solicitud para la prestación de servicios puede presentarse por escrito o verbalmente, en las oficinas de Atención al Usuario; personalmente, por correo o por cualquier otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial, identificarlo, precisar la naturaleza de sus actividades.

Recibida la solicitud el suscriptor potencial diligenciará el formulario respectivo que para tal efecto tiene la Empresa, el cual es gratuito.

Si una solicitud de conexión, implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y



3. Entiéndase como estudios particularmente complejos: Aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que dadas las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la Empresa prestadora. Estos estudios deben estar plenamente justificados por la Empresa y a disponibilidad de las verificaciones que realice la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

La Empresa, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan arriba, y notificará al solicitante el valor de los costos que se incurran en ejecución de la obra y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. En ningún caso tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta, y ésta será siempre motivada. La iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar cuarenta (40) días hábiles contados desde el momento en que la empresa indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes. La empresa podrá negar la solicitud por razones de carácter técnico.

PARÁGRAFO: REQUISITOS PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO: Todo solicitante del servicio deberá suministrar de manera general, en su solicitud, la siguiente información: a) Nombre del solicitante y documento que lo identifique. B) Dirección del inmueble. C) Documento que acredite la calidad con que actúa (certificado de tradición, escritura de registro de posesión o copia del contrato de arrendamiento) y adicionarle el certificado de la autoridad competente (municipio o curaduría) que certifique la autorización para construir sobre ese predio y el registro de estratificación.

CLAUSULA OCTAVA: CELEBRACIÓN. El presente CSP se perfecciona cuando el suscriptor potencial (propietario, poseedor o tenedor o quien usa o habita de manera permanente el inmueble determinado o parte de él), solicita la prestación del servicio y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la Empresa así lo permita, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él.

CLAUSULA NOVENA: CESION DEL CONTRATO. Se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación voluntaria (Compraventa, dación en pago, permuta o cualquier otra forma aceptada por la legislación) o forzosa (Remate) del bien inmueble al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, salvo que las partes dispongan lo contrario. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CLAUSULA DECIMA: CAUSALES DE NEGACIÓN DEL SERVICIO: La empresa podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- 1) Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo por la autoridad competente.
- 2) Que el inmueble o sector no cumpla con las normas y/o condiciones urbanísticas.
- 3) Imposibilidad técnica para prestar el servicio.
- 4) Cuando el inmueble o sector se encuentre fuera del perímetro determinado para servicios públicos por Planeación Distrital.
- 5) Cuando para ello se requieran inversiones que no están contempladas dentro del plan de expansión de redes de la empresa.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: COBRO DE FACTURAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Las deudas derivadas del presente contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la Empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial.

PARÁGRAFO: Los costos y gastos de procesos en que incurra la Empresa para la recuperación de cartera mediante el cobro ejecutivo serán a cargo del suscriptor y/o usuario.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS: La Empresa tendrá las siguientes obligaciones:

a) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la Empresa, las cuales se encuentran contenidas en el anexo I, el cual se entiende forma parte integrante de este contrato. La obligación de iniciar el suministro de los servicios se hace exigible a partir del momento en el que para la empresa sea técnicamente posible, es decir, a partir de la conexión del servicio, la cual debe realizarse dentro del término previsto en la cláusula sexta de este documento; del pago de los costos directos por conexión por parte del suscriptor, lo cual no podrá exceder de cinco (5) días a partir del momento en que la empresa le notifica el valor de los mismos, salvo que la empresa haya otorgado plazos para amortizar dicho valor; y del otorgamiento de un título valor para garantizar las facturas cuando la Empresa lo requiera, exclusivamente respecto de los usuarios no residenciales.

b) Recolectar y transportar, en forma permanente los residuos, especialmente líquidos provenientes del inmueble objeto del servicio, por medio de tuberías y conductos legalmente autorizados por la empresa, así como realizar la disposición final de los mismos de conformidad con las normas vigentes.

c) Medir los consumos, cuando sea técnicamente posible, o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula vigésima tercera de este contrato.

Para los suscriptores y/o usuarios conectados al sistema con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 142 de 1994, la empresa tiene un plazo de seis (6) meses para colocar los medidores a partir de la conexión del suscriptor o usuario (inciso 4, artículo 146 Ley 142 de 1994).

d) Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la empresa no cobrará bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de las facturas, aquella de último día de pago sin recargo.

e) Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.

f) Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con lo previsto en la cláusula vigésima tercera.

g) Colaborar con el suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.

h) En el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

i) Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes del presente CSP.

j) Disponer en la sede de la empresa de copias legibles de las condiciones uniformes del CSP; el CSP adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite.

k) Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio.



l) Restablecer el servicio, cuando este haya sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de reconexión ó reinstalación y se hayan satisfecho las demás sanciones; en un término no superior a dos (2) días hábiles siguientes al pago, para los eventos de suspensión, y cinco (5) días hábiles para los eventos de corte.

m) Informar a los usuarios y/o consumidores acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio.

n) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en el régimen legal aplicable al CSP expedidas por las autoridades competentes.

CLAUSULA DECIMA TERCERA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor y/o usuario tendrá las siguientes obligaciones principales:

a) Pagar los costos correspondientes para conectar por primera vez un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.

b) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales. En caso de cancelación de facturas con cheques no sean pagados por el banco, el suscriptor y/o usuario deberá abonar a la empresa la sanción del 20% del importe del cheque, de acuerdo a lo contenido en el Artículo 731 del Código de Comercio.

c) Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la empresa o los demás miembros de la comunidad.

d) Adquirir los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la empresa, siempre que hayan sido autorizadas por la autoridad competente.

e) Entregar a la Empresa los instrumentos de medición para su calibración e instalación en caso de que los haya adquirido de un tercero que los expendan de manera legal y de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa; o en los eventos que se requiera reemplazar el instalado cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

f) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica, así como permitir el retiro de éste para su revisión en el laboratorio de medidores.

g) Dar al servicio domiciliario de acueducto y/o alcantarillado el uso declarado o convenido con la empresa

h) Dar aviso por escrito a la empresa, con quince (15) días hábiles de antelación, en los casos en los que se vaya a proceder a ensanchar, reconstruir o reemplazar por otra edificación el inmueble objeto del servicio, ya sea aumentando el número de unidades independientes ó unificando el área construida y/o modificando el uso del servicio, con el objeto que la empresa pueda decidir si es necesario reacondicionar los servicios para poder continuar su prestación en forma adecuada a las nuevas condiciones y realizar las modificaciones necesarias en su sistema de facturación. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente artículo sin conocimiento y autorización de la empresa, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. De igual forma el suscriptor o usuario deberá Informar a la empresa el estado de habitabilidad del inmueble.

i) Abstenerse de aumentar el diámetro de la acometida contratada con la empresa.

j) Abstenerse de efectuar cualquier tipo de manipulación de la conexión del servicio y del medidor que produzca la disminución de los consumos reales del suscriptor y/o usuario.



- k) Solicitar duplicado a la empresa en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago.
- l) Tratándose de los usuarios no residenciales garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.
- m) Dar aviso a la Empresa de la existencia de fallas o daños en el servicio, cuando éstos se presenten.
- n) Abstenerse de reconectar el servicio. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reconexión o reinstalación en los que incurra la empresa.
- ñ) Permitir a las empresas el cambio de acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio; y del medidor cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. En caso de negativa del suscriptor, usuario, consumidor, y/o propietario del inmueble, a permitir a la empresa la revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble, la empresa podrá solicitar el amparo policivo, ante la autoridad competente, para proceder a practicar las revisiones necesarias.
- o) Permitir a la empresa la suspensión o corte del servicio inclusive retirando el medidor y/o acometida cuando así se requiera. Los administradores o responsables de unidades familiares o comerciales cerradas permitirán sin excepción el acceso a los funcionarios de la Empresa o a terceros a quienes asignen para tal fin debidamente identificados a realizar actividades de: Lectura de medidores, reparto de facturas, revisión previa y técnica, suspensión y corte del servicio.
- p) Permitir la revisión de las instalaciones internas y así mismo el suscriptor deberá reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas.
- q) Pagar las penas derivadas del incumplimiento de las obligaciones principales del contrato según lo dispuesto en las cláusulas vigésima sexta y vigésima séptima de este contrato.
- r) Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de las acometidas de acueducto.
- s) Garantizar que los vertimientos líquidos al sistema de alcantarillado cumplan con las disposiciones ambientales y sanitarias vigentes.
- t) Conectar su inmueble al registro de alcantarillado instalado por la Empresa.
- u) Pagar el costo de reposición de las acometidas y medidores una vez expirado el período de garantía de tres (3) años otorgado por la Empresa en el caso de suministrar estos bienes de ser necesario según lo establecido en el inciso 3o. del Artículo 144 de la Ley 142 de 1994; excepto el caso de pérdida o destrucción del medidor o daño de la acometida por vandalismo, en el cual el suscriptor deberá pagar el costo de reposición del medidor y/o de la acometida en cualquier tiempo.
- v) Permitir, a partir del momento en que incurra en mora en el pago de las obligaciones emanadas del presente contrato, que la Empresa, remita su nombre e informaciones comerciales más relevantes a las Centrales de Datos de deudores morosos. Así mismo, el suscriptor o usuario faculta a la Empresa para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre, ante las entidades encargadas del manejo de las bases de datos financieras. La Empresa, podrá en cualquier momento, acudir a dichas Centrales, con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad financiera que tiene el suscriptor o usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado.



w) Pagar las nuevas acometidas para independizar el servicio de una o varias unidades de un inmueble. Estas nuevas acometidas independizadas contarán con su propio equipo de medición, para lo cual previamente debe estar a paz y salvo la póliza matriz a independizar.

Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente artículo sin conocimiento de la Empresa, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se legalice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación.

x) Abstenerse de dañar o retirar el medidor y dar aviso a la empresa de la existencia de anomalías presentes en las conexiones y/o medidores. De igual manera los usuarios encargados del manejo y control de las administraciones de edificio con medición colectiva tendrán la obligación de informar que inmuebles se encuentran en estado desocupado.

y) Suministrar información veraz respecto de los hechos que integran la denuncia del contrato de arriendo suscrito sobre el inmueble en que se presta el servicio.

z) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

PARAGRAFO : NEGATIVA DEL SUSCRIPTOR A PERMITIR LA REVISIÓN DEL MEDIDOR, LA ACOMETIDA, Y LAS INSTALACIONES INTERNAS: En caso de negativa del suscriptor, usuario, consumidor, y/o propietario del inmueble, a permitir a la empresa la revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble, la empresa podrá solicitar el amparo policivo, ante la autoridad competente, para proceder a practicar las revisiones necesarias.

CLAUSULA DECIMA CUARTA: CARACTERISTICAS TECNICAS DE LOS MEDIDORES: Los medidores deberán cumplir con las siguientes características técnicas:

1. - Para instalaciones horizontales: Medidor de transmisión magnética, tipo velocidad, chorro múltiple o chorro único.
2. - Para instalaciones verticales: Medidor tipo volumétrico, pistón oscilante.

Los medidores deberán cumplir con las siguientes características técnicas:

1. Para instalaciones horizontales: Medidor de transmisión magnética, tipo velocidad, chorro único o múltiple para los diámetros de $\frac{1}{2}$ " a $1\frac{1}{2}$ ".
 - 1.1. Los medidores de transmisión magnética tipo velocidad deben tener el cuerpo fabricado en fundición de latón con entrada de flujo $\frac{7}{8}$ " con salida de flujo $\frac{3}{4}$ ", transmisión magnética y relojería de precisión, totalizador seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados.
2. Para instalaciones verticales: Medidor tipo volumétrico, pistón oscilante para los diámetros de $\frac{1}{2}$ " a 1 ".
 - 2.1. Los medidores tipo volumétrico pistón oscilante deben tener el cuerpo fabricado en fundición de latón, totalizador cerrado con lectura mixta y tambores numerados.
3. Para instalaciones de altos consumidores: Medidores tipo woltman para los diámetros de 2 " a 4 ".
 - 3.1. Los medidores tipo woltman deben tener el cuerpo fabricado en fundición de hierro, transmisión magnética y relojería de precisión, totalizador seco cerrado al vacío con lectura mixta por agujas y tambores numerados.



Estos medidores deberán cumplir con las normas ICONTEC 1063.1, 1063.2 y 1063.3. con un error máximo tolerado para medidores nuevos será:

- a) $\pm 5\%$ en la zona inferior entre Caudal Mínimo y Caudal de transmisión.
- b) $\pm 2\%$ en la zona superior comprendida entre Caudal Transición y Caudal Máximo.

Estos medidores deberán cumplir las normas ICONTEC 1063.1, 1063.2 y 1063.3.

CLAUSULA DECIMA QUINTA: CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES: Tanto la Empresa como el suscriptor o usuario podrán verificar el estado de los instrumentos de medición que se utilicen para medir el consumo; y ambas partes deberán adoptar medidas eficaces para que no se alteren, tales como instalación de kits de seguridad, losetas de seguridad, llaves de seguridad o cualquier otro mecanismo que impida la alteración de los instrumentos de medición, para garantizar así una adecuada medición de los consumos.

En caso de que la Empresa adopte cualquier dispositivo de seguridad, garantizará el derecho del suscriptor o usuario de verificar el estado de los instrumentos de medición.

La Empresa podrá incluso retirar temporalmente los instrumentos de medida, y verificar su estado en el Laboratorio de Medidores o en sus instalaciones. En caso que se compruebe que el medidor funciona incorrectamente, la empresa podrá cambiar o exigir su cambio si es necesario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas.

A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

Los medidores que instale la empresa, tendrán una garantía hasta la ocurrencia de uno de los siguientes dos eventos: 1. Transcurrido 3 años desde la instalación del medidor o 2. Acumulación de los metros cúbicos definidos en la siguiente tabla:

DIAMETRO MEDIDOR	METROS CÚBICOS ACUMULADO
$\frac{1}{2}$ "	3,000 m ³
$\frac{3}{4}$ "	5,000 m ³
1 "	7,000 m ³
1 $\frac{1}{2}$ "	10,000 m ³

CLAUSULA DECIMA SEXTA: DERECHO DE LAS PARTES EN EL CONTRATO: Se entienden incorporados en el presente CSP los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas, se encuentren consagrados en la Ley 142 de 1994, demás disposiciones concordantes y normas que la modifiquen, adicionen o subroguen.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA: PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente CSP que se



refieran a esos bienes. Cuando la empresa construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este CSP, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

En casos de independización en los que no se pueda demostrar la titularidad de la acometida, la acometida actual será propiedad del inmueble donde se encuentre ubicada.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos en las oficinas de la Empresa dispuestas para ello. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho código o en la LSPD, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela.

Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario.

En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa. La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de penas que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, a aquél en que la Empresa haya notificado legalmente del acto al suscriptor o usuario.

2. - No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

3.- Tampoco proceden recursos contra los actos de carácter general, ni contra los de tramites, preparatorios o de ejecución, excepto en los casos previstos en la norma expresa; de conformidad con el artículo 49 del Código Contencioso Administrativo.

4.- El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

5. - Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

6. - La Empresa podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

7. - La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o el promedio de consumo de los últimos cinco periodos.

8. - El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentado ante el mismo funcionario que profirió la decisión y será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos, la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación en las oficinas de la misma. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso han sido resueltos en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, petición, reclamo o recurso. (Art. 123 Decreto 2150 de 1995).

Notificaciones: Los actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos serán notificados al usuario de conformidad con las normas del derecho de petición previstas en el Código Contencioso Administrativo, salvo que el usuario solicite que se le envíe por correo certificado, en los términos del Artículo 25 del Decreto 2150 de 1995.

La Empresa no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

CLAUSULA DECIMA NOVENA: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua del servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo I del presente contrato, se denomina falla en la prestación del servicio. El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la Empresa. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

PARAGRAFO : EVENTOS QUE NO CONSTITUYEN FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: No constituirán falla en la prestación del servicio la suspensión que realice la Empresa para:

1. - Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios.
2. - Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
3. - Hacer efectiva la suspensión o el corte del servicio motivado en el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario.

CLAUSULA VIGESIMA: SUSPENSION DEL SERVICIO:

1. - Suspensión de común acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convenga en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa, y el suscriptor y los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de los terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la Empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si la empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

2. - Suspensión en interés del servicio: Es la suspensión que efectúa la Empresa para:

a) Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.



b) Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriormente citados no constituyen falla en la prestación del servicio.

3. - Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura, como último día de pago sin recargo, un mes o período de prestación del servicio facturado(s), salvo que medie reclamación o recurso interpuesto. A pesar de existir facturas o conceptos facturados en reclamación, si el cliente presenta incumplimiento en la oportunidad de pago de los valores no objetos de reclamo, la empresa podrá proceder a suspender el servicio por dichas facturas o conceptos vencidos.

b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la empresa.

c) Hacer fraudes a las conexiones y acometidas existentes, como a los medidores instalados, o utilizar irregularmente el servicio. Se entenderá que habrá utilización irregular del servicio en los siguientes eventos:

- Proporcionar agua a otro inmueble distinto del beneficiario de la acometida.
- Proporcionar agua a otro inmueble que tenga el servicio cortado o suspendido.
- La venta clandestina de agua.

d) Dar al servicio público domiciliario de acueducto o alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa, sin previa autorización de la Empresa.

e) Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de la Empresa.

f) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.

g) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.

h) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o caja de seguridad.

i) Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

j) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio domiciliario, sean de propiedad de la Empresa o de los suscriptores o usuarios.

k) Impedir a los funcionarios, autorizados por la Empresa y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de medidores, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el literal m) de la cláusula undécima de este contrato.

l) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Empresa por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.

m) Conectar equipos sin la autorización de la Empresa a las acometidas externas.

n) Efectuar sin autorización de la Empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.



ñ) Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos.

o) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

p) La falta de medición del consumo por acción, oposición u omisión del suscriptor o usuario.

q) No realizar las reparaciones de las fugas perceptibles y de las imperceptibles cuya existencia le haya indicado la Empresa, en el término estipulado para el efecto.

r) El suministro de información falsa al momento de denunciar el contrato de arriendo respecto del inmueble en donde se presta el servicio.

s) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

t) Cambiar de forma arbitraria e inconsulta la nomenclatura del inmueble.

u) No permitir el cambio del medidor dentro del plazo fijado por la empresa, ni permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.

4. - No procederá la suspensión del servicio por la causal establecida en el literal a) de esta cláusula cuando la empresa:

a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la LSPD.

b) Entrega de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma no se le haya enviado.

c) No emite factura por el servicio prestado.

Si la Empresa procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

5. - La empresa, en el momento en que realice la suspensión deberá entregar una constancia escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida y trámites a seguir para la reconexión.

6. - Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

7. - Haya o no suspensión, la empresa puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor o usuario.

CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE LA EMPRESA. La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

a) Por mutuo acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

b) Incumplimiento del contrato por un período de tres (3) meses o más, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la Empresa o a terceros.



Son causales que afectan gravemente a la Empresa o a terceros las siguientes:

1. - El atraso en el pago de tres (3) o más facturas de servicios.
 2. - Reincidencia en algunas de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula décima octava dentro de un período de dos (2) años.
- c) No pagar antes de la fecha señalada en la factura, como último día de pago sin recargo, tres meses o períodos de prestación del servicio facturado(s).
- d) Suspensión del servicio por un período continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la Empresa.
- e) Demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

PARAGRAFO PRIMERO: Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la Empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la Empresa no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

PARAGRAFO SEGUNDO: No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los literales b) numeral 1 y c) de esta cláusula cuando la Empresa:

- a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la LSPD.
- b) Habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la factura la Empresa la entregue de manera inoportuna o no se le envíe.
- c) No factura el servicio prestado.

Si la Empresa procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

PARAGRAFO TERCERO: En los casos de terminación del servicio de los literales b), c), d) y e) la Empresa deberá mediante comunicación notificada personalmente o en su defecto por edicto, indicarle al suscriptor o usuario la causal por la cual se dará por terminado el contrato. Contra ese acto proceden los recursos de reposición y apelación, salvo que se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el presente contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, para lo cual deberá:

1. - Dar un preaviso de dos (2) meses. (Art. 133.21 Ley 142 de 1994)
 2. - Pagar todas las obligaciones a su cargo derivadas de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, es decir, estar a paz y salvo con la Empresa por este concepto.
- a) Por mutuo acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la empresa, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y



se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella al usuario o de haberla fijado en cartelera, si la empresa no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA: GASTOS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: En el evento en que se termine el contrato, los gastos que implique el retiro de la acometida, y las demás labores que sean necesarias practicar por parte de la empresa, estarán a cargo del suscriptor, usuario, consumidor y/o propietario del inmueble.

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA: RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE: Para restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reconexión o reinstalación en los que la empresa incurra, así como satisfacer las cargas pecuniarias o multas en caso de suspensión o corte del servicio; en el caso del corte (retiro de acometida) se deberán cumplir todos los requisitos exigidos para las instalaciones nuevas.

Una vez el suscriptor o usuario ha cumplido con las obligaciones señaladas en el inciso anterior la Empresa reconectará o reinstalará el servicio en el término de dos (2) días hábiles siguientes a aquel en que se ha eliminado la causal que dio origen a la suspensión y/o cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se ha eliminado la causal que dio origen al corte y se han satisfecho los demás conceptos señalados arriba y en el régimen legal del CSP, según cada caso.

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA: FACTURACIÓN: La factura expedida por la empresa deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- a) El nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del suscriptor o del arrendatario cuando se ha denunciado el contrato y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Número de identificación del usuario en el sistema o número de póliza.
- d) Código de recorrido
- e) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro.
- f) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- g) Período de facturación del servicio.
- h) Fecha de emisión de la factura.
- i) El cargo por unidad de consumo atendiendo los rangos de consumos correspondientes, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.
- j) Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- k) Número del medidor.
- l) Causa de la falta de lectura en caso de cobro de consumo promedio, consumos: real o estimada o por promedio.
- m) Consumo del mes.
- n) Lectura anterior del medidor del consumo y lectura actual del medidor, si existe.
- o) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los seis (6) períodos inmediatamente anteriores.
- p) Valor y fecha de pago oportuno.
- q) Valor de los subsidios, si son del caso o el de los factores de sobreprecio, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que lo desarrollen, modifiquen o reemplacen.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse en la factura la base promedio con la cual se liquida el consumo.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la empresa tenga derecho y/o que el usuario los haya autorizado, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o los cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.



En las facturas expedidas por la empresa, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, y podrá incluir el de aseo, prestados directamente o a través de operadores o contratistas, así como los prestados por otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales.

El usuario en ejercicio de la autonomía de la voluntad, puede autorizar que se facture en la cuenta de servicio, conceptos distintos a los cobros de servicios públicos y aún de entidades diferentes a las de servicios públicos domiciliarios. En todo caso, expresamente se consagra en el presente contrato que el usuario acepta que en su facturación se cobren tributos (Impuestos, tasas y contribuciones) de cualquier orden (Nacional, departamental y distrital). El cobro de los conceptos autorizados por el usuario o de los impuestos, se podrá hacer dentro de la factura mediante su inclusión de un casilla especial de "otros conceptos" la cual se totalizará por separado al valor del servicio o mediante su inclusión en un cupón desprendible, de tal forma que el usuario tenga la posibilidad de pagar estos conceptos con independencia del valor facturado por el servicio. En ningún caso, el no pago de conceptos facturados distintos al valor de los servicios dará lugar a la suspensión del mismo.

Los pequeños establecimientos no residenciales anexos a los apartamentos o casas de habitación, cuyo diámetro de acometida no supere la media pulgada, se considerarán como una misma unidad residencial para efectos de facturación, siempre y cuando el servicio sea suministrado a través de la misma acometida y registrado en el mismo medidor. El tratamiento anterior solo se aplicará cuando el inmueble residencial tenga un solo local comercial anexo y el área física este no exceda de 20 m².

Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados al contrato con cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente.

CLAUSULA VIGESIMA SEXTA: IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN: Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. - Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor, durante los últimos seis (6) períodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos;
2. - De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios de la Empresa, clasificados en el mismo estrato en caso de inmuebles residenciales, o que realicen la misma actividad en caso de inmuebles no residenciales, y cuyos consumos se determinen con base en instrumentos de medición.

La Empresa podrá revisar periódicamente los promedios de sus suscriptores y/o usuarios medidos, y distinguir entre casas y apartamentos en el evento de inmuebles residenciales, o las distintas actividades realizadas en caso de tratarse de inmuebles no residenciales; con el objeto de aplicar este procedimiento de facturación.

De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta las actividades.

Los mismos procedimientos se aplicarán cuando la empresa acredite la existencia fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

3. – La empresa estará en la obligación de realizar ajustes por promedios de consumo cuando a un suscriptor y/o usuario se le hubiese facturado con base en los consumos promediados debido a la imposibilidad de tomar lectura del medidor, salvo el caso en que éste no funcione, se realizará un ajuste a la facturación una vez se realice la lectura, según el siguiente procedimiento: El consumo se dividirá por el número de períodos de las lecturas transcurridas a fin de determinar el consumo real por período de lectura, dichos consumos se liquidarán con las tarifas correspondientes a cada período, y las diferencias resultantes con relación a los valores cobrados en dichos meses, se abonarán o se cargarán al usuario según sea el caso.

4.- En cuanto al servicio de alcantarillado, por las dificultades técnicas en hacer las mediciones individuales del consumo, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA: USUARIOS CON MEDICION COLECTIVA: Cuando solo exista un medidor o contador, las facturas de los servicios de inmuebles de propiedad horizontal con medición colectiva, (multiusuarios de acueducto y alcantarillado) serán liquidadas así: El consumo total se distribuirá entre el número de unidades independientes residenciales, industriales, comerciales, oficiales y especiales que componen el multiusuario, aplicando la tarifa que corresponda a cada estrato o sector. Por cada multiusuario se cobrará un sólo cargo fijo calculado conforme lo previsto en las normas regulatorias. La Empresa expedirá una factura única.

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA: INDEPENDIZACIONES: Los inmuebles de propiedad horizontal que no posean medidor individual para las unidades privadas que la integran, podrán instalarlos si lo aprueba la asamblea general de copropietarios con el voto de un número plural de propietarios de bienes privados que representen el 70% de los coeficientes del respectivo conjunto o edificio. La Empresa realizará la independización previo el pago de los saldos de deuda vigentes a la fecha de solicitud de la misma y de la ejecución por los beneficiarios de las adecuaciones técnicas requeridas. La empresa podrá recomendar la independización del servicio a los usuarios atendidos bajo la modalidad de multiusuarios cuando se demuestre inequívocamente que dicha exigencia les reporta beneficios económicos superiores a los costos que deben asumir para ello, atendiendo las características particulares de niveles de consumo y tarifas de cada usuario específico; en todo caso los usuarios gozarán de plena libertad para decidir si realizan o no la mencionada independización. En los casos en que exista imposibilidad técnica, porque las limitaciones físicas o económicas hacen demasiado costosa la independización la empresa estará obligada a facturar como multiusuario conforme lo dispuesto en la cláusula anterior.

CLAUSULA VIGESIMA NOVENA: CONDICIONES DE PAGO: Las facturas que se emitan en desarrollo de este CSP, y en cuanto incluyan sólo valores por servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deben ser pagadas en forma conjunta; y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de los tres (3) servicios. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago de los servicios y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en la factura y en las oficinas de Atención al Usuario y en la Gerencia Comercial de la Empresa, en todos los bancos y corporaciones de la ciudad con los cuales se hayan realizado convenios de recaudos para estos efectos y en los puntos de recaudo autorizados por la Empresa.

Todo suscriptor y/o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido pagada.

PARAGRAFO: En el evento que la Empresa llegue a facturar de manera conjunta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, totalizará por separado cada servicio, y expresará el valor total facturado por la prestación de los tres (3) servicios; el suscriptor deberá pagar en forma conjunta el valor total de los



tres (3) servicios por tratarse de servicios públicos domiciliarios de saneamiento básico facturados conjuntamente con el servicio público domiciliario de acueducto.

CLAUSULA TRIGESIMA: INTERESES DE MORA: En el evento en que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del presente CSP, la Empresa podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos causados por los usuarios industriales, comerciales y oficiales, conforme a los parámetros establecidos en la Ley 45 de 1990 o las normas que la modifiquen, adicionen o subroguen; en relación con los usuarios residenciales se aplicaran las disposiciones del artículo 1617 del Código Civil, que fija dicho interés en un máximo del 6% anual. En ningún evento la Empresa podrá capitalizar intereses sobre intereses.

PARAGRAFO : CAUSACIÓN DE INTERESES DE MORA. El interés de mora se causará a partir del vencimiento de los plazos para el pago señalados por la Empresa en cada factura. No será necesario la constitución en mora, toda vez que se trata de obligaciones a plazo, de acuerdo con el inciso 1o del artículo 1.608 del Código Civil.

CLAUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA: CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO QUE DAN LUGAR A LA IMPOSICIÓN DE PENAS: En los eventos en que el suscriptor y/o usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado incurra en incumplimiento de las obligaciones principales que se describen a continuación la empresa aplicará con fundamento en los artículos 1592, 1599 y 1600 del Código Civil las penas que aquí se señalan, sin detrimento de poder reclamar judicialmente los perjuicios adicionales que le ocasione el incumplimiento del suscriptor y/o usuario, para lo cual deberá agotar previamente el procedimiento que se señala en la cláusula siguiente, el cual garantizara los derechos fundamentales de debido proceso y de defensa del suscriptor y/o usuario:

1. Dar al agua un uso distinto al declarado o convenido al tiempo de solicitar y obtener la conexión del servicio. (literal g) cláusula undécima) Por cada metro cúbico facturado a tarifa inferior por esta causa imputable al usuario, se cobrará el reajuste teniendo en cuenta la tarifa que se debe facturar en la categoría que corresponda, más los intereses de mora sobre dicho reajuste. De no ser factible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de esta anomalía por cualquier medio probatorio de los señalados en el Código de Procedimiento Civil (Certificado de Cámara de Comercio, Escrituras Públicas, Testimonios, Documentos, etc), se tomará un período máximo de cinco (5) meses contados hacia atrás desde el momento en que se haya detectado el incumplimiento para cobrar el reajuste correspondiente más los intereses de mora sobre dicho reajuste, con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

2. Por aumentar el diámetro de la acometida, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de la empresa (literal i) de la cláusula undécima). En este evento se cobrará el salario mínimo legal vigente, equivalente a la siguiente tabla:

CLASE DE SERVICIO	SMLMV
ESTRATO 1y 2	0.5
ESTRATO 3 y 4	1.0
ESTRATO 5 y 6	1.5
COMERCIAL	2.0
MIXTO	2.0
OFICIAL	1.0
INDUSTRIAL	4.0

3. Por manipular las conexiones o aparatos de medición o control (literal j) de la cláusula undécima), se cobrará por la primera vez, un valor equivalente a dos (2) veces la diferencia entre el consumo facturado y el mayor de las siguientes opciones: consumo promedio de estrato ó consumo histórico de los seis meses anteriores al momento de la desviación del consumo ó aforos individuales ó el consumo registrado por el medidor posterior a la normalización del servicio durante los siguientes cuatro (4) meses, y a cuatro (4) veces en caso de reincidencia. Para el sector residencial esta diferencia se liquidará con la tarifa para consumos complementarios según el estrato socioeconómico del inmueble; en los demás casos, con la tarifa plena no-residencial, según el tipo de uso. De no ser factible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de esta anomalía por las desviaciones del consumo o por cualquier otro medio probatorio de

los señalados en el Código de Procedimiento Civil, se tomará un período máximo de cinco (5) meses contados hacia atrás desde el momento en que se haya detectado el incumplimiento para calcular el consumo irregular, con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. En caso de no poderse establecer diferencias siguiendo los procedimientos anteriores no obstante haberse comprobado la manipulación de las conexiones o aparatos de medición se aplicarán las siguientes penas según la clase de servicios:

CLASE DE SERVICIO	SMLMV
ESTRATO 1y 2	1.0
ESTRATO 3 y 4	1.5
ESTRATO 5 y 6	2.0
COMERCIAL	3.0
MIXTO	3.0
OFICIAL	1.5
INDUSTRIAL	4.0

4. Por dañar o retirar el medidor (literal x) cláusula undécima), se cobrará por cada período de facturación en que se presente esta situación, una suma equivalente a dos (2) veces el valor del consumo promedio normal de las últimas seis (6) facturaciones, antes de la desviación.

5. Por reconexión no autorizada de un servicio suspendido (literal m) cláusula Undécima), se cobrará con base en la siguiente tabla:

CLASE DE SERVICIO	SMLMV
ESTRATO 1y 2	0.5
ESTRATO 3 y 4	1.0
ESTRATO 5 y 6	1.5
COMERCIAL	2.0
MIXTO	2.0
OFICIAL	1.0
INDUSTRIAL	4.0

6. Por utilización del servicio a través de una acometida no autorizada, se cobrará el servicio recibido, más los intereses de mora correspondientes. El consumo se estimará en todos los casos con el mayor de los siguientes cálculos: Con base en el promedio de consumo del estrato socioeconómico en que se encuentre clasificado el inmueble, en el caso residencial ó con aforos individuales ó con base en el promedio de la actividad económica, en el caso no residencial. De no ser factible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de esta anomalía por cualquier medio probatorio de los señalados en el Código de Procedimiento Civil (Testimonios, Documentos, Peritazgo, etc), se tomará un período máximo de cinco (5) meses contados hacia atrás desde el momento en que se haya detectado el incumplimiento para calcular el consumo irregular, con fundamento en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

7. Por romper, cambiar, manipular el sello del medidor y/o caja de protección de éste y el remache o tornillo original, sin que exista irregularidad en el medidor que afecte el consumo, se cobrará mano de obra, materiales, transporte, utilería, accesorios empleados en su reparación.

CLAUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA: PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE PENAS: En los eventos en que el suscriptor, usuario, consumidor y/o propietario, incurra, en cualquiera de las conductas señaladas en la cláusula anterior, la empresa, además de la posibilidad de suspender del servicio, procederá a la imposición de la pena correspondiente señalada en la misma cláusula, para lo cual se sujetará al siguiente procedimiento:

1. - Revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble: El funcionario de la empresa que vaya a practicar la revisión se deberá identificar con el carnet que lo acredite como tal. Así mismo, informará al suscriptor, usuario, consumidor y/o propietario que procederá a la revisión de la acometida, el medidor y las instalaciones internas.



2. - Elaboración del Acta de Revisión: Se procederá a la elaboración de un acta, en la cual se dejará una descripción detallada de la conformación del predio, del medidor, de las instalaciones internas, de todo lo encontrado en el inmueble, y todos aquellos hechos que constituyan prueba.

El acta deberá ser suscrita por el funcionario, el suscriptor, usuario, consumidor y/o propietario, y el técnico particular si estuviere presente. En caso de negativa del suscriptor, usuario, consumidor y/o propietario a firmar el acta, ésta será firmada por otro funcionario de la empresa, dejando la constancia de la negativa a firmar.

De ser necesario se retirará el medidor, que tenga instalado el predio del suscriptor o usuario, para lo cual se levantará un Acta de Embalaje del mismo. Dicha acta se embalará junto con el medidor en presencia del usuario o suscriptor y este embalaje solo será abierto cuando se realice la revisión del medidor en el laboratorio. En el acta de Embalaje se le informará al usuario su derecho a estar presente en el momento de la revisión del medidor, en el evento que no se presente en el tiempo consignado en el acta se procederá a realizar la revisión del medidor sin su presencia.

3.- Citación para notificación al usuario de la iniciación de la actuación por parte de la empresa, entregada en la dirección del inmueble donde se prestan los servicios.

4.- Notificación al suscriptor y/o usuario del inicio de la actuación que adelantará la empresa conforme a lo señalado en los artículos 28 y 14 del Código Contencioso Administrativo, informándole de que se puede hacer parte en la misma y ejercer los derechos fundamentales de defensa y debido proceso para lo cual se le indicará que tiene un término de cinco (5) días hábiles para presentar por escrito sus descargos.. (Ver T-270 de 2004).

5.- La empresa deberá incorporar a la actuación las pruebas practicadas conforme a lo indicado en los numerales 1 y 2, y practicar las pruebas pertinentes y conducentes de oficio o aquellas que sean solicitadas por el suscriptor y/o usuario. En el evento que se niegue la práctica de las pruebas solicitadas por el suscriptor y/o usuario se deberá señalar los motivos de falta de conducencia o pertinencia que se consideren para ello.

6. Valoración de las pruebas: Teniendo en cuenta las conductas descritas en la cláusula anterior, los hechos encontrados en la revisión de la acometida, del medidor y de las instalaciones internas, las demás pruebas conducentes y pertinentes practicadas de oficio o a petición del suscriptor y/o usuario se procederá a su valoración determinando la procedencia o improcedencia de la aplicación de la pena si a ello hubiere lugar.

8. Liquidación de la pena: En el evento que se determina la procedencia de la aplicación de la pena correspondiente se determinará su valor conforme a lo indicado en la cláusula anterior.

9. Aplicación de la pena: Liquidada la pena, la empresa procederá a su aplicación, mediante la expedición de un acto empresarial, el cual se deberá producir dentro de los cinco (5) meses siguientes a la elaboración del acta de que cuenta del incumplimiento, en el cual se dejarán consignados los fundamentos de hecho, de derecho, la valoración de las pruebas, forma como se liquidó la pena, su valor, y los recursos que proceden contra el mismo.

9. - Recursos: Contra el acto mediante el cual la empresa impone la pena, proceden los recursos de reposición ante el mismo funcionario que profirió el acto, y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de notificación del acto.

10.- Facturación de la pena: La empresa podrá ordenar la inclusión del valor de la pena una vez se encuentre en firme el acto empresarial que la aplica, en la factura de servicios públicos domiciliarios que se le expida al suscriptor, usuario, consumidor y/o propietario del inmueble; o cobrar la pena, mediante el acto a través de la cual se impone; o de la expedición de una factura adicional.



PARÁGRAFO: La Empresa podrá aplicar una deducción en el valor de la pena en aquellos eventos en que el suscriptor y/o usuario se allane por escrito aceptando que incumplió la obligación principal correspondiente. Para ello se procederá a elaborar un acuerdo transaccional o facturar directamente el valor de la pena, dejándose constancia en el expediente del allanamiento por parte del suscriptor y/o usuario.

CLAUSULA TRIGESIMA TERCERA: REGLAS ESPECIALES DE PRESTACION DEL SERVICIO A INMUEBLES ARRENDADOS: Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en la presente cláusula, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la ley 820 y su Decreto reglamentario 3130 de 2003.

PARAGRAFO PRIMERO: Denuncia del contrato de arrendamiento: Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a la Empresa con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de los servicios públicos con el arrendatario que sea suscriptor o usuario de los mismos. Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente de la Empresa. Dicho formato contendrá como mínimo:

- a) Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- b) Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- c) Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- d) Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- e) Clase y tipo de garantía.
- f) Entidad que expide la garantía.
- g) Vigencia de la garantía.
- h) Autorización para consulta y reporte a Centrales de Riesgo.
- i) Autorización para incluir en la factura la identificación del arrendatario.
- j) Dirección en la cual el arrendador recibirá las comunicaciones relacionadas con lo que tiene que ver con la solidaridad.

Anexo a dicho formulario deberán entregarse los siguientes documentos, sin perjuicio de otros que se requieran en determinados casos:

- a) Fotocopia de los documentos de identificación del arrendador, del arrendatario y de su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida. Las personas jurídicas, aportarán el certificado de representación legal, el cual no podrá tener más de 90 días de expedido al momento de la presentación y fotocopia de la cédula del representante legal. Al momento de entrega de las fotocopias de los documentos de identificación se confrontarán con los originales, para verificar su autenticidad. No se aceptan colillas de trámite del documento de identificación.
- b) Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder o mandato para actuar como tales.
- c) Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.
- d) Comprobante del depósito u original de la garantía, según las clases y por el valor estipulado en el presente contrato.
- e) Pagaré con carta de instrucciones, firmado por el arrendatario y por su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida para el cubrimiento de los saldos insolutos, el cual deberá otorgarse en el formato que suministren la Empresa.



PARAGRAFO SEGUNDO: Obligaciones respecto al manejo de la información: 1) El formulario de denuncia de contrato de arrendamiento debe ser suscrito por el arrendador y el arrendatario. La información que se incluya en él se entiende suministrada bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la firma del mismo.

2) Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidariamente responsable en el pago de los servicios a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento; si es el arrendatario quien la suministra, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

3) Si el arrendador incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario o poseedor será solidario en los términos establecidos por el artículo 130 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y el inmueble quedará afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios.

4) Es responsabilidad del arrendador comunicar el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones relacionadas con el comportamiento del arrendatario, y con los efectos de la solidaridad en caso de incumplimiento de este último.

PARAGRAFO TERCERO: Aceptación de la denuncia del contrato. Para que se acepte la denuncia se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Diligenciar y presentar ante la Empresa el formato establecido por ésta para el denuncia del contrato de arrendamiento.
- b) El inmueble entregado en arrendamiento debe estar al día por concepto de los servicios públicos domiciliarios que se le suministran cuando haya sido objeto de denuncia por primera vez.
- c) El arrendatario debe estar al día con la Empresa por concepto de servicios públicos domiciliarios.
- d) En caso que el aval de un codeudor sea la garantía ofrecida, éste debe estar al día con la Empresa por concepto de servicios públicos domiciliarios y deberá tener buen comportamiento de pago según las Centrales de Riesgo.
- e) Otorgar alguna de las garantías establecidas por la Empresa en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes.
- f) Entregar la documentación adicional establecida por la Empresa y señaladas en la cláusula sobre denuncia del contrato de arrendamiento.

1) Si la documentación aportada se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias y a las estipulaciones de este contrato, la Empresa procederá directamente a reconocer los efectos que se derivan de tal circunstancia, sin que sea necesario remitir ninguna comunicación. Una vez recibida la documentación respectiva, la Empresa tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato correspondiente, para aceptarla o rechazarla.

2) En el evento de que las Empresas no acepten la documentación entregada, se le informará al arrendador y al arrendatario, especificando las causas, para que realicen los ajustes necesarios. La comunicación se enviará al arrendador y al arrendatario, a las direcciones indicadas en el denuncia, por mensajería especializada o correo certificado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su rechazo. El término para reconocer los efectos empezará a correr nuevamente a partir del momento que se realicen los ajustes a la documentación.

PARAGRAFO CUARTO: Valor de las garantías. De conformidad con la Ley 820 de 2003, o aquellas normas que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el



inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). La Empresa informará y divulgará esta información periódicamente.

1) Cuando la Empresa haya celebrado acuerdos de manejo de garantías con terceros prestadores de servicios públicos domiciliarios, al determinar el cargo por unidad de consumo incluirán el promedio de estos servicios.

2) Para establecer el monto a garantizar, las Empresas incluirán dentro del mismo, los tributos que deban incorporarse dentro de la factura de estos servicios.

3) Si el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, la Empresa podrá ajustar hasta una vez al año el valor de la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo. El arrendatario, previa información por parte de la Empresa, deberá modificar la garantía o depósito. La comunicación de la Empresa se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado.

PARAGRAFO QUINTO: Garantías admisibles. Para efectos de la aplicación del párrafo anterior, se considerarán como garantías las otorgadas a favor de la Empresa, así:

- a) Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por la Empresa.
- b) Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por Superbancaria.
- c) Póliza de seguro expedida por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superbancaria.
- d) Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de la Empresa.
- e) Endoso de títulos valores expedidos por instituciones Financieras vigiladas por Superbancaria.
- f) Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superbancaria.

Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y 3 meses más posteriores a la fecha de terminación del contrato. La Empresa se reserva el derecho de aceptar otros tipos de garantías, sin embargo no se admitirán garantías que contengan la cláusula de excusión.

PARAGRAFO SEXTO: Depósito en dinero a favor de la Empresa: Para la constitución de depósitos en dinero a favor de la Empresa, el arrendatario consignará ante la institución financiera y de acuerdo con el procedimiento establecido por la Empresa, a su favor, y a título de depósito, una suma igual al valor de la garantía señalada en este contrato.

Los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos, serán de propiedad del constituyente y en consecuencia a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas, serán reembolsados a éste.

PARAGRAFO SEPTIMO: Efectos de la denuncia del contrato: El propietario o poseedor no será solidario en las obligaciones y derechos derivadas del contrato de servicios públicos y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación que transcurre en el momento en que se efectúe la denuncia del contrato, siempre y cuando se remitan las garantías constituidas y la documentación indicada en la parágrafo primero del presente contrato y las mismas sean aceptadas por la Empresa.

A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicada en el denuncia, si existiere prórroga del mismo, el propietario o poseedor será nuevamente solidario con las deudas que se deriven de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, salvo que se renueve oportunamente la garantía y la denuncia del contrato de arrendamiento.



Si en forma no autorizada por la Empresa, se detecta en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, el cambio de uso a no residencial, la Empresa comunicará lo anterior al propietario y al arrendatario, indicándoles además que a partir de la identificación del cambio de destinación el propietario o poseedor será solidario con la deudas provenientes del contrato de prestación del servicio.

PARAGRAFO OCTAVO: Solicitud de reconexión en los inmuebles arrendados. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, el propietario o poseedor, o el arrendatario del inmueble podrán solicitar a la Empresa, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso de que la solicitud de reconexión la haga el arrendador, el propietario o el poseedor del inmueble.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrá, en ningún caso, ser motivo para que la Empresa se niegue a la reconexión.

CLAUSULA TRIGÉSIMA CUARTA: VIGENCIA DEL CONTRATO: El presente CSP se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en el contrato y en la Ley.

CLAUSULA TRIGÉSIMA QUINTA: MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de la empresa, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a haberse efectuado.

ANEXO I.

CONDICIONES TECNICAS

I. SERVICIO DE ACUEDUCTO:

1. Continuidad en la prestación del servicio: La empresa prestará el servicio durante 24 horas diarias en la semana, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que se imposibiliten, o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales la empresa especificará la frecuencia con que se prestará el servicio. En ningún caso el suministro del servicio podrá ser inferior a 4 horas cada 2 días.

2. Calidad del servicio: La empresa deberá especificar la calidad del agua objeto del servicio. En caso que ésta no sea apta para el consumo humano por situaciones accidentales o permanentes, la empresa deberá mantener informados a los usuarios de esta circunstancia y recomendar las medidas para su potabilización

3. Presión del agua: El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima de 10PCI libras x pulgadas²

4. El diámetro de la acometida, la clase de inmueble receptor del servicio, el uso del servicio, el estrato socioeconómico en que está ubicado el inmueble, la dirección de éste, el nombre del suscriptor y demás datos que la empresa considere relevantes para identificar las condiciones en que se presta el servicio. El cual hace parte del contrato de condiciones uniformes, y serán registrados en el sistema de facturación que lleva la empresa.

II. SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

La empresa prestará el servicio de alcantarillado mediante la recolección domiciliar municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, a través del sistema de



gravedad o bombeo, previsto por la empresa de acuerdo a las condiciones técnicas, para su transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. La empresa prestará el servicio de alcantarillado en aquellas zonas en las cuales existan redes disponibles y/o proyectos de inversión financiados, con sujeción a las características técnicas.